

Warunki Realizacji Zleceń realizowanych z dostawą na wskazany adres

dokument obowiązujący od 10 kwietnia 2018 roku

Postanowienia ogólne.

1. Niniejszy dokument: "Warunki Realizacji Zleceń" (dalej jako "**WRZ**"), określa podstawowe zasady i warunki świadczenia usług fotograficznych oraz sprzedaży produktów za pośrednictwem strony internetowej foto.drogerienatura.pl prowadzonej przez spółkę CEWE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kędzierzynie Koźlu, adres: 47-230 Kędzierzyn - Koźle, ul. Strzelecka 11, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000175864, posiadająca numer NIP: 749-00-03-238, posiadająca kapitał zakładowy: 15.000,000,00 PLN (dalej jako "**Laboratorium**").
2. Laboratorium jest podmiotem odpowiedzialnym za realizację usług fotograficznych oraz sprzedaży produktów.
3. Świadczenie usług fotograficznych i sprzedaży produktów (dalej łącznie jako "**Usługi**") polega na wykonywaniu przez Laboratorium odbitek fotografii przekazanych przez Klienta na papierze fotograficznym, innym materiale lub produkcie (wybrany przez Klienta z oferty Laboratorium) i wykonywaniu w szczególności kalendarzy (np. ściennych, biurkowych), plakatów, fotoksiążek, kartek okolicznościowych, okładek, elementów dekoracyjnych lub fotogadżetów (np. kubków, koszulek) o cechach indywidualnych nadanych im przez Klienta na podstawie zlecenia, które Klient przesyła Laboratorium wraz z fotografią za pośrednictwem oprogramowania „Fotoświat” lub przez stronę internetową Laboratorium bądź stronę internetową partnera handlowego Laboratorium.
4. Zlecenia Klientów będących konsumentami na wykonanie Usług są przyjmowane i realizowane przez Laboratorium wyłącznie na podstawie treści zlecenia złożonego przez Klienta, WRZ oraz przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Wszelkie odstępstwa od WRZ w odniesieniu do danego zlecenia na wykonanie Usługi wymagają pisemnego uzgodnienia pomiędzy Klientem a Laboratorium, dokonanego przed złożeniem przez Klienta zlecenia na wykonanie Usługi.
5. Przez Klienta będącego konsumentem rozumie się osobę fizyczną, która dokonuje z Laboratorium czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową tej osoby.
6. Przed złożeniem każdego zlecenia Klientowi zapewnia się możliwość nieodpłatnego zapoznania z treścią WRZ oraz pobrania treści WRZ w sposób zapewniający Klientowi możliwość przechowywania treści WRZ, odtwarzania treści WRZ w niezmienionej postaci oraz dostępu do treści WRZ w przyszłości (ze strony Laboratorium ten dostęp Klienta do treści WRZ nie jest ograniczony czasowo). Skuteczne złożenie zlecenia wymaga uprzedniego potwierdzenia przez Klienta, że zapoznał się z treścią WRZ, jest ona dla niego zrozumiała, akceptuje ją w całości i zobowiązuje się do jej przestrzegania. W celu uniknięcia jakichkolwiek wątpliwości, Laboratorium wskazuje, że umowa Laboratorium z Klientem nie jest stosunkiem umownym o charakterze ciągłym w myśl art. 384(1) kodeksu cywilnego. W zakresie realizacji umowy Strony pozostają związane treścią WRZ udostępnioną Klientowi przed zawarciem umowy.

7. Laboratorium wskazuje, że treść WRZ jest również dostępna dla Klienta (do zapoznania się oraz pobrania) na stronie internetowej foto.drogerienatura.pl.
8. Przesłanie przez Klienta do Laboratorium prawidłowo i kompletnie wypełnionego formularza zlecenia jest równoznaczne z zawarciem pomiędzy Klientem a Laboratorium umowy jednorazowego zlecenia na wykonanie określonej przez Klienta Usługi zgodnie z aktualną ofertą dostępną na stronie internetowej foto.drogerienatura.pl. Po otrzymaniu od Klienta zlecenia wykonania usługi Laboratorium automatycznie powiadamia Klienta drogą elektroniczną (na podany przez Klienta adres e-mail) o przyjęciu Usługi do realizacji.
9. Zabronione jest wykorzystywanie strony internetowej Laboratorium przez Klienta lub osoby trzecie, którymi Klient się posługuje, do przesyłania niezamówionej informacji handlowej oraz treści o charakterze bezprawnym. Akceptując treść WRZ Klient oświadcza, że nie naruszy tego zakazu.
10. Usługi realizowane przez Laboratorium są nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych oraz zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
11. W przypadku, gdyby zlecenie naruszało powszechnie obowiązujące przepisy prawa, Laboratorium może poinformować o tym Klienta, a w prawnie uzasadnionych przypadkach ma prawo odmówić przyjęcia takiego zlecenia do realizacji.
12. Laboratorium dąży do wszelkich starań, aby zapewnić skuteczną ochronę prywatności swoich użytkowników i ciągłość korzystania z Usług oferowanych przez Laboratorium.
13. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z systemu teleinformatycznego Laboratorium lub programu „Fotoświat” znajdują się odpowiednio: na stronie internetowej Laboratorium foto.drogerienatura.pl lub w systemie pomocy programu „Fotoświat”.

Własność intelektualna.

1. Laboratorium w zakresie związanym z przestrzeganiem praw autorskich do materiałów przekazanych w celu realizacji zlecenia pozostaje zdane wyłącznie na oświadczenie Klienta, że jest on twórcą tego materiału i przysługują mu majątkowe oraz osobiste prawa autorskie do materiału jako utworu bądź na oświadczeniu Klienta, że nie jest on twórcą materiału, ale posiada licencję do materiału, jako utworu oraz zgodę twórcy materiału na jego anonimowe rozpowszechnianie oraz, że Klient nie narusza żadnych autorskich praw osobistych twórcy materiału do tego utworu. Klient może ponosić pełną odpowiedzialność za ewentualne naruszenie materiałami przekazanymi w celu realizacji zlecenia praw osób trzecich, ich dóbr osobistych lub majątkowych lub osobistych praw autorskich osób trzecich. W przypadku wystąpienia przez jakąkolwiek osobę trzecią przeciwko Laboratorium z roszczeniami wynikającymi z tytułu naruszenia jej praw materiałami przekazanymi przez Klienta w celu realizacji zlecenia, Klient zobowiązuje się zwolnić Laboratorium z wszelkich zobowiązań z tego tytułu lub pokryć wszelkie straty lub wydatki, jakie z tego tytułu poniesie Laboratorium. Laboratorium nie jest też zobligowane do weryfikowania informacji źródłowych pliku i identyfikowania osób, których dane są umieszczone w informacjach źródłowych pliku (w celu badania autorstwa pliku). Również w tym zakresie odpowiedzialność spoczywa na Kliencie.
2. Wszelkie prawa Laboratorium do strony internetowej, w tym majątkowe i niemajątkowe prawa autorskie, prawa własności intelektualnej do jej nazwy czy domeny internetowej, a także prawa do wzorców, formularzy oraz logotypów należą do Laboratorium, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób zgodny z prawem i określony przez Laboratorium.

Wykorzystanie jakichkolwiek zasobów i treści strony internetowej Laboratorium (w tym np. fotografii lub sposobów prezentacji) w celach niezwiązanych wprost z zamawianiem Usług, może się odbyć tylko za uprzednią, pisemną zgodą Laboratorium.

3. Laboratorium zastrzega sobie prawo do umieszczania na stronie internetowej treści reklamowych dotyczących oferowanych Usług, jak i towarów i usług osób trzecich, w formach i sposobach stosowanych w sieci internet.

Dane osobowe

1. Przed zawarciem umowy z Laboratorium, Klient został poinformowany, że Laboratorium (CEWE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kędzierzynie – Koźlu, przy ul. Strzeleckiej 11, 47-230 Kędzierzyn Koźle), jako administrator danych osobowych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych, będzie przetwarzać dane osobowe Klienta.
2. Klient ma prawo dostępu do treści wszystkich swoich danych osobowych, prawo wglądu w te dane, prawo ich poprawienia lub usunięcia. Ponadto, Klient ma prawo uzyskania od Laboratorium informacji o celu i zakresie przetwarzania jego danych osobowych. Laboratorium zapewnia możliwość usunięcia danych osobowych z prowadzonego zbioru.
3. W sytuacji, gdy Klient zapomni ustalonego przez siebie hasła dostępu do konta Użytkownika w serwisie internetowym oraz opcja „nie pamiętam hasła” dostępna na stronie nie rozwiąże problemu, Klient może zwrócić się w formie e-maila (na adres e-mail drogerienatura@cewe.pl) z wnioskiem o zmianę hasła z poziomu Administratora. W tym trybie hasło zostanie zmienione maksymalnie w ciągu 72 godzin od wysłania prośby.
4. Rejestrując się na stronie internetowej Laboratorium, Klient potwierdza wypełnienie przez Laboratorium obowiązku informacyjnego w zakresie poinformowania Klienta, że Laboratorium będzie zbierać i przetwarzać dane osobowe Klienta w celach koniecznych dla realizacji zawartych z Klientem umów i świadczenia zamówionych przez Klienta Usług (w tym w celu kontaktu z Klientem w związku z realizacją zlecenia), zaś podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, a Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych, ich poprawiania lub usuwania.
5. Rejestrując się na stronie internetowej Laboratorium, Klient może również wyrazić zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Laboratorium w celach marketingowych bądź w celu umożliwienia Klientowi łatwiejszego logowania się w przyszłości. Przed udzieleniem którejkolwiek z tych zgód, Laboratorium poinformuje Klienta o celu przetwarzania jego danych osobowych oraz o znanych Laboratorium lub przewidywanych kategoriach odbiorców tych danych. Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, zaś zgoda Klienta może być w każdym czasie odwołana. Klient posiada prawo dostępu do treści danych osobowych, prawo wglądu w te dane, prawo ich poprawienia lub usunięcia.
6. Rejestrując się na stronie internetowej Laboratorium, Klient może wyrazić zgodę na przesyłanie mu informacji handlowych w formach dozwolonych prawem (w tym ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawą o ochronie danych osobowych). Ta zgoda może być odwołana przez Klienta w dowolnym czasie.
7. Dane osobowe Klienta mogą być udostępniane przez Laboratorium innym podmiotom wskazanym w przepisach prawa.

8. Dane osobowe Klienta przetwarzane będą przez Laboratorium wyłącznie na podstawie przepisów prawa lub upoważnienia do przetwarzania danych udzielonego przez Klienta oraz wyłącznie w celach wyraźnie wskazanych Klientowi. Laboratorium wskazuje, że może być uprawnione do przetwarzania danych osobowych Klienta także w zakresie niezbędnym dla realizacji swoich uprawnień lub obowiązków wynikających z przepisów prawa, przy czym przetwarzanie może obejmować wyłącznie dane osobowe niezbędne dla realizacji takiego uprawnienia lub obowiązku oraz trwać przez okres uzasadniony tym uprawnieniem lub obowiązkiem.

Szczegółowe warunki realizacji zleceń internetowych w sprzedaży detalicznej.

Warunki realizacji zleceń fotograficznych

1. Przed złożeniem zlecenia Klientowi zapewnia się możliwość nieodpłatnego zapoznania z treścią WRZ oraz pobrania treści WRZ w sposób zapewniający Klientowi możliwość przechowywania treści WRZ, odtwarzania treści WRZ w niezmienionej postaci oraz dostępu do treści WRZ w przyszłości (ze strony Laboratorium ten dostęp Klienta do treści WRZ nie jest ograniczony czasowo) Skuteczne złożenie zlecenia wymaga uprzedniego zaakceptowania przez Klienta, że zapoznał się z treścią WRZ, jest ona dla niego zrozumiała, akceptuje ją w całości i zobowiązuje się do jej przestrzegania.
2. Przesłanie przez Klienta do Laboratorium prawidłowo i kompletnie wypełnionego formularza zlecenia jest równoznaczne z zawarciem pomiędzy Klientem a Laboratorium umowy jednorazowego zlecenia na wykonanie określonej przez Klienta Usługi zgodnie z aktualną ofertą dostępną na stronie internetowej foto.drogerienatura.pl . Po otrzymaniu od Klienta zlecenia wykonania Usługi Laboratorium automatycznie powiadamia Klienta drogą elektroniczną (na podany przez Klienta adres e-mail), o przyjęciu Usługi do realizacji. Skuteczne złożenie zlecenia wymaga uprzedniego zaakceptowania przez Klienta, że zapoznał się z treścią WRZ, jest ona dla niego zrozumiała, akceptuje ją w całości i zobowiązuje się do jej przestrzegania .
3. W przypadku wystąpienia uzasadnionych wątpliwości Laboratorium dotyczących treści zlecenia Klienta (w szczególności wynikających z nieprecyzyjnego lub wieloznacznego określenia treści zlecenia przez Klienta), Laboratorium zastrzega sobie prawo skontaktowania się z Klientem w celu weryfikacji treści zlecenia Klienta.
4. W przypadku, gdyby w trakcie składania (wysyłania) zamówienia Klient napotkał jakiegokolwiek niedogodności lub problemy (np. z powodu przerwy w dostępie Klienta do Internetu lub zawieszenia się komputera Klienta lub strony internetowej na jego komputerze) Laboratorium zastrzega, aby nie ponawiać składania zamówienia przez najbliższe 60 minut. Po otrzymaniu od Klienta zlecenia wykonania Usługi Laboratorium automatycznie powiadamia Klienta drogą elektroniczną (na podany przez Klienta adres e-mail), o przyjęciu Usługi do realizacji. Takie powiadomienie jest wysyłane na adres e-mail Klienta w ciągu 60 minut od zakończenia składania zamówienia. Po upływie tego czasu, a przed ewentualnym ponowieniem próby złożenia zamówienia Klient powinien upewnić się czy wiadomość e-mail o przyjęciu wcześniej wysłanego zlecenia została doręczona przez Laboratorium na adres e-mail Klienta, sprawdzając wszystkie foldery poczty przychodzącej (w tym folder poczty „Spam”, folder „Wiadomości śmieci” itp.). Otrzymanie przez Klienta tej wiadomości e-mail potwierdzać będzie, że zlecenie zostało skutecznie złożone. W takim przypadku ponowne zamówienie złożone przez Klienta stanowiłoby kolejne i odrębne zamówienie.

5. Klient powinien podać w formularzu rejestracyjnym dane prawdziwe. Laboratorium zastrzega, że w przypadku podania przez Klienta danych nieprawdziwych, należyta realizacja przez Laboratorium zlecenia może być niemożliwa.
6. W procesie składania zamówienia Klient powinien podać w formularzu wymagane dane. Brak podania tych danych spowoduje, że skuteczne złożenie zamówienia nie będzie możliwe.
7. Laboratorium zapewnia, że po zrealizowaniu zlecenia i odebraniu przez Klienta Usługi wszystkie przesłane przez Klienta pliki (fotografie) zostaną niezwłocznie usunięte z systemu Laboratorium.
8. Z uwagi na to, że po odebraniu przez Klienta Usługi wszystkie przesłane przez Klienta pliki (fotografie) są po upływie 30 dni od momentu złożenia zlecenia usuwane z systemu Laboratorium, zaleca się zachowanie przez Klienta tych plików przez co najmniej przez dwa lata od daty wydania Usługi. Może to ułatwić ewentualną procedurę rozpatrywania reklamacji lub wręcz uczynić możliwym zadośćuczynienie żądaniom Klienta (np. w razie żądania przez Klienta w ramach rękojmi za wady wymiany Usługi na nową). Laboratorium zastrzega jednak, że posiadanie tych materiałów przy składaniu reklamacji nie jest warunkiem jej przyjęcia do rozpatrzenia.

Ceny i zasady płatności

9. Szczegółowe informacje o cenie każdej Usługi znajdują się w cenniku dostępnym na stronie internetowej www.drogerienatura.pl. Cena każdej Usługi jest również umieszczona na stronie internetowej foto.drogerienatura.pl w ofercie dotyczącej danej Usługi. Ponadto, Klient jest informowany o cenie zamawianej Usługi w trakcie procesie składania zamówienia.
10. Ceny podane przez Laboratorium są cenami brutto, uwzględniającymi podatek od towarów i usług, wyrażonymi w złotych polskich.
11. W przypadku składania zamówienia za pośrednictwem programu „Fotoświat”, Klient zobowiązany jest każdorazowo, przed przystąpieniem do pracy z programem, wykonać operację aktualizacji cennika. W przypadku nie dokonania aktualizacji cennika przez Klienta może mieć miejsce różnica w cenie pomiędzy ceną prezentowaną w programie bez dokonanej aktualizacji cennika, a ceną rzeczywiście i aktualnie obowiązującą w momencie składania przez Klienta zamówienia na daną Usługę. Laboratorium zaznacza, że cenami wiążącymi Laboratorium i Klienta są ceny podane na stronie internetowej foto.drogerienatura.pl (pkt 9 powyżej).
12. W przypadku dostawy Usługi przesyłką pocztową lub kurierską na adres wskazany przez Klienta, zapłata przez Klienta za Usługę następuje przed jej dostawą. Klient może wedle własnego uznania wybrać następujące formy płatności za zamówioną Usługę:
 - a/ przelew bankowy na rachunek bankowy Laboratorium (płatność przed przystąpieniem przez Laboratorium do realizacji Usługi, płatny w terminie do 7 dni od złożenia zamówienia. Rozpoczęcie realizacji zlecenia jest uzależnione od zaksięgowania wpłaty przez Laboratorium;
 - b/ płatność przez operatora płatności internetowych PayU (płatność przed przystąpieniem przez Laboratorium do realizacji Usługi),
 - c/ płatność kartą kredytową Visa lub Master Card przy składaniu zamówienia na Usługę.

13. Laboratorium wskazuje (o czym również w dalszych częściach WRZ dotyczących warunków dostawy oraz terminów wykonania Usługi), że w jednym procesie składania zamówienia Klient może składać zamówienie na Usługi różnego rodzaju, typu lub kategorii. W przypadku, gdyby Klient zamierzał objąć zamówieniem Usługi różnego rodzaju, typu lub kategorii, wówczas każda z tych Usług może stanowić osobne zamówienie, posiadające własny termin dostawy oraz własne koszty dostawy (koszt przesyłki Usługi będzie naliczony i ponoszony dla każdej Usługi z osobna). Zapłata za Usługi jest dokonywana łącznie, jednym ze sposobów płatności wskazanych w punkcie wyżej.
14. Laboratorium wystawia faktury jedynie na dane zawarte w formularzu zlecenia. Laboratorium wskazuje ponadto, że złożenie zamówienia na tzw. produkty wirtualne, tj. "Pakiety pamięci" (usługi udostępnienia przez określony czas miejsca do przechowywania zdjęć na serwerach Laboratorium) lub "Pakiety zdjęć" (zakup puli zdjęć do wykorzystania w terminie późniejszym) jest równoznaczne z akceptacją przez Klienta przesyłania mu faktur drogą elektroniczną, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
15. Dokument sprzedaży generowany jest automatycznie na dane osoby składającej zamówienie. W przypadku chęci otrzymania faktury na inne dane Klient jest zobowiązany do wystawienia do otrzymanego dokumentu noty korygującej i odesłanie jej na adres firmy CEWE Sp. z o.o., ul. Strzelecka 11, 47-230 Kędzierzyn-Koźle.
16. Laboratorium wskazuje, że poza cenami Usług oraz kosztami dostawy (omówionymi poniżej), nie zastrzega żadnych dodatkowych opłat lub kosztów, które mogłyby obciążyć Klienta.

Warunki dostawy

17. Wykonane Usługi są dostarczane na adres, wskazany przez Klienta w trakcie składania zamówienia.
18. W każdym przypadku Laboratorium dostarcza wykonane Usługi jedynie na terytorium Polski.
19. Z uwagi na to, że wykonanie Usługi następuje poprzez jej przesłanie Klientowi do oznaczonego miejsca dostawy, przyjmuje się, że miejscem spełnienia przez Laboratorium świadczenia na rzecz Klienta jest to miejsce dostawy. Za chwilę wydania Klientowi Usługi uznaje się chwilę odebrania Usługi przez Klienta z tego oznaczonego miejsca dostawy. Korzyści i ciężary związane z Usługą oraz niebezpieczeństwo jej przypadkowej utraty lub uszkodzenia przechodzą na Klienta dopiero z tą chwilą.
20. Koszty przesyłki Usługi na adres wskazany przez Klienta są ponoszone przez Klienta.
21. Szczegółowe informacje o kosztach przesyłki znajdują się w cenniku dostępnym na stronie internetowej www.drogerienatura.pl. Ponadto, Klient jest informowany o dokładnej wysokości kosztu przesyłki Usługi na adres wskazany przez Klienta w trakcie procesu składania zamówienia.
22. W trakcie składania zamówienia Klient ma zapewnioną możliwość wyboru pomiędzy proponowanymi przez Laboratorium sposobami dostarczenia Klientowi Usługi (dostawa przesyłką pocztową lub przesyłką kurierską).
23. Laboratorium wskazuje, że w jednym procesie składania zamówienia Klient może składać zamówienie na Usługi różnego rodzaju, typu lub kategorii. W przypadku, gdyby Klient zamierzał objąć zamówieniem Usługi różnego rodzaju, typu lub kategorii, wówczas każda z tych Usług może stanowić osobne zamówienie, posiadające własny termin dostawy. W takim przypadku, koszt przesyłki Usługi będzie naliczony i ponoszony dla każdej Usługi z osobna. Laboratorium

zaznacza, że w takim przypadku Klient w trakcie procesu składania zamówienia jest informowany o terminie dostawy każdej z Usług oraz o dokładnej wysokości kosztu przesyłki dla każdej Usługi z osobna. W przedstawionym przypadku Klient wybiera więc dla wszystkich zamówionych Usług ten sam (jeden) sposób dostarczenia Usług, z tym, że każda Usługa posiada własny termin dostawy i dla każdej Usługi zostają naliczone osobne koszty jej dostawy.

24. Klient może sprawdzić przesyłkę i jej zawartość w obecności osoby doręczającej przesyłkę. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek uszkodzeń Usługi Klient może żądać spisania z osobą doręczającą przesyłkę protokołu szkody. Klient może przesłać taki protokół na adres Laboratorium. W przypadku Klientów będących konsumentami, spisanie protokołu szkody nie jest warunkiem koniecznym skorzystania z uprawnień, jakie mogą przysługiwać Klientowi w związku z uszkodzeniem Usługi.
25. Laboratorium dołącza do przesyłki będącej przedmiotem dostawy dowód zakupu Usługi. W przypadku dostawy Usługi na adres inny niż adres Klienta, dowód zakupu Usługi nie jest dołączany do tej przesyłki. W takim przypadku – jeżeli wymagają tego przepisy prawa lub taka jest wola Klienta – dowód zakupu zostaje wysłany Klientowi osobno.
26. Do Usługi doręczanej Klientowi na wskazany przez niego adres jest dołączana specyfikacja sprzedaży. Zalecane jest zachowanie przez Klienta specyfikacji zamówienia przez czas trwania uprawnień z tytułu rękojmi za wady Usługi. Może to ułatwić lub przyspieszyć ewentualną procedurę rozpatrywania reklamacji. Laboratorium zastrzega jednak, że przedłożenie takiego dokumentu nie jest warunkiem jej przyjęcia do rozpatrzenia.
27. W przypadku nieobecności Klienta pod wskazanym przez niego adresem, podanym przy składaniu zamówienia jako adres dostawy, osoba doręczająca przesyłkę pozostawi awizo. W przypadku nieodebrania przesyłki przez Klienta i jej zwrotnego odesłania do Laboratorium, Laboratorium skontaktuje się z Klientem drogą elektroniczną lub telefonicznie, ustalając z Klientem ponowny termin i koszt dostawy.

Termin wykonywania Usługi

28. Wszystkie Usługi są realizowane przez Laboratorium z należytą starannością i z uwzględnieniem zawodowego charakteru prowadzonej przez Laboratorium działalności oraz w odpowiednim, możliwie najkrótszym terminie, określonym w procedurze składania zlecenia dostępnej na stronie internetowej www.drogerienatura.pl.
29. Laboratorium wskazuje, że czas realizacji zlecenia i wydania Klientowi Usługi jest zależny od wybranego przez Klienta przedmiotu Usługi oraz sposobu wykonania zlecenia i wynosi od 1 do 14 dni roboczych licząc od dnia zawarcia umowy (rozumianych jako dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).
30. Klient jest informowany o czasie realizacji Usługi w przypadku każdego ze składnych zleceń.
31. W przypadku, gdyby w jednym procesie składania zamówienia Klient złożył zamówienie na Usługi różnego rodzaju, typu lub kategorii, wówczas każda z tych Usług może stanowić osobne zamówienie, posiadające własny termin dostawy. Klient w trakcie procesu składania zamówienia jest informowany o terminie dostawy każdej z tych Usług z osobna (każda Usługa posiada własny termin dostawy). Realizacja całego zamówienia będzie trwać maksymalnie tyle, ile konieczne jest do zrealizowania produktu o najdłuższym czasie wykonania, przy zachowaniu maksymalnego czasu realizacji zlecenia z pkt 30 powyżej.

Rękojmia za wady oraz procedura reklamacyjna.

1. Laboratorium ma obowiązek dostarczenia Klientowi Usługi wolnej od wad.
2. Na zasadach szczegółowo określonych w kodeksie cywilnym (art. 556 i następane), Laboratorium jest odpowiedzialne względem Klienta, jeżeli Usługa ma wadę fizyczną polegającą na niezgodności Usługi z umową. Niezgodność ma miejsce w szczególności wówczas, gdy Usługa:
 - a/ nie ma właściwości, które usługa tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub jej przeznaczenia bądź też nie ma właściwości, o których istnieniu Laboratorium zapewniło Klienta (w tym przedstawiając próbkę lub wzór);
 - b/ nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Laboratorium przy zawarciu umowy, a Laboratorium nie zgłosiło zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
 - c/ została Klientowi wydana w stanie niezupełnym.
3. Laboratorium jest odpowiedzialne z tytułu rękojmi za wady, które istniały w chwili wydania Klientowi Usługi w miejscu jej dostawy (lub wynikły z przyczyny tkwiącej w Usłudze w takiej chwili). Z tym, że jeżeli wada została stwierdzona przed upływem roku od wydania Klientowi Usługi w miejscu jej dostawy, domniemywa się, że istniała ona (lub jej przyczyna) już w tamtej chwili na Klienta. Laboratorium jest zwolnione z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.
4. Jeżeli Usługa ma wadę, Klient może wedle swojego wyboru:
 - a/ żądać wymiany Usługi na wolną od wad albo usunięcia wady: Laboratorium ma wówczas obowiązek wymienić Usługę albo usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Laboratorium może odmówić żądaniu Klienta w przypadkach przewidzianych przepisami prawa (art. 561 § 3 kodeksu cywilnego),
 - bądź też
 - b/ złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Laboratorium niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni Usługę na wolną od wad albo wadę usunie (ograniczenie to nie dotyczy przypadku, gdy Usługa była już wymieniona lub naprawiana albo Laboratorium nie wykonało obowiązku usunięcia wady lub wymiany Usługi na wolną od wady). Ponadto, co do zasady Klient może zamiast zaproponowanego przez Laboratorium usunięcia wady żądać nowej, niewadliwej Usługi a zamiast nowej Usługi może żądać usunięcia wady. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.
5. Koszty wymiany lub naprawy Usługi ponosi Laboratorium. Poza tym, Laboratorium ma obowiązek przyjąć od Klienta wadliwą Usługę w razie jej wymiany na nową lub odstąpienia od Umowy. Klient na koszt Laboratorium dostarczy wadliwą Usługę na adres Laboratorium: ul. Strzelecka 11, 47-230 Kędzierzyn – Koźle (o czym szczegółowo również w dalszych postanowieniach WRZ).
6. Jeżeli Laboratorium nie ustosunkuje się w terminie 14 dni do żądania Klienta (obniżenia ceny, wymiany Usługi na nową bez wad lub usunięcia wady Usługi), wówczas uznaje się, że Laboratorium uznało żądanie Klienta za uzasadnione.

7. Laboratorium odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania Usługi Klientowi.
8. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę Usługi na wolną od wad przedawnia się z upływem jednego roku od dnia stwierdzenia tej wady (ale bieg tego terminu nie może zakończyć się przed upływem wyżej wskazanego terminu dwóch lat). Także w terminie jednego roku od stwierdzenia wady Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady Usługi (jeżeli Klient żądał wymiany Usługi na niewadliwą lub usunięcia wady, wówczas bieg tego terminu rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany Usługi lub usunięcia wady).
9. Na zasadach określonych w przepisach kodeksu cywilnego, Klientowi realizującemu uprawnienia z tytułu rękojmi przysługuje również możliwość żądania naprawienia szkody, w tym szkody którą poniósł przez to, że zawarł umowę, nie wiedząc o istnieniu wady (w szczególności z tytułu kosztów zawarcia umowy, kosztów odebrania czy przewozu Usługi).
10. Na zasadach określonych szczegółowo w kodeksie cywilnym (art. 573 i następane), Laboratorium jest również odpowiedzialne względem Klienta, jeżeli Usługa ma wadę prawną.
11. Laboratorium dołoży należytych starań, aby odwzorowanie barw na zdjęciach (odbitkach) fotografii przekazanych przez Klienta było jak najbliższe naturalnemu. Jednak z niezależnych od Laboratorium względów natury technicznej i technologicznej (w szczególności z uwagi na różnorodność monitorów, z jakich mogą korzystać Klienci oraz związane z tym różnice w wyświetlaniu kolorów), Laboratorium nie ma obiektywnej możliwości zagwarantowania, że odwzorowanie barw będzie zgodne z barwami wyświetlanymi na dowolnym monitorze, z którego korzysta Klient.
12. Laboratorium zwraca uwagę, że uzyskanie przez Klienta Usługi o odpowiedniej jakości wymaga, aby Klient przesłał plik (fotografię) odpowiednio wysokiej rozdzielczości. Laboratorium zwraca uwagę, że po przesłaniu przez Klienta pliku (fotografii) do wykonania wybranej Usługi, na stronie internetowej lub w programie pojawia się informacja o tym, czy plik (fotografia) posiada odpowiednio wysoką rozdzielczość dla danego rodzaju Usługi. Informacja ma postać emotikony (symbolu twarzy) w kolorze zielonym (jakość obrazu dobra), żółtym (jakość obrazu wystarczająca) lub czerwonym (jakość obrazu zła). Jedynie wyświetlenie emotikony zielonej (jakość obrazu dobra) zapewnia, że dany plik (fotografia) posiada dostatecznie wysoką rozdzielczość dla wykonania wybranej Usługi. W przypadku emotikony żółtej i czerwonej rozdzielczość pliku (fotografii) może nie być wystarczająca dla wykonania Usługi o odpowiedniej jakości. W takim przypadku Klient powinien wykorzystać inny plik (fotografię) o wyższej rozdzielczości.

Procedura reklamacyjna

13. Zgłoszenia reklamacji związanej z realizowaniem przez Klienta uprawnień z tytułu rękojmi za wady towaru, mogą być przesyłane pisemnie na adres Laboratorium: ul. Strzelecka 11, 47-230 Kędzierzyn – Koźle, zgłaszane telefonicznie pod numerem (077) 406-31-81 bądź w formie wiadomości elektronicznej przesłanej na adres e-mail: drogerienatura@cewe.pl.
14. Zgłoszenie reklamacyjne Klient powinien dostarczyć lub przesłać reklamowaną Usługę na adres Laboratorium: ul. Strzelecka 11, 47-230 Kędzierzyn – Koźle wraz z dowodem jej zakupu (np. paragonem lub fakturą; przypadku Klienta będącego konsumentem, taki dowód zakupu nie stanowi wyłącznego sposobu potwierdzenia, że zakup Usługi miał miejsce; taki Klient może wykazywać zakup również innymi środkami).

15. Dostarczenie wadliwej Usługi do Laboratorium odbywa się poprzez zamówienie przez Laboratorium kuriera - poprzedzone zgłoszeniem telefonicznym bądź mailowym Klienta. W takim przypadku Laboratorium pokrywa koszty związane z transportem.

W przypadku samodzielnego przesłania przez Klienta reklamowanej Usługi do Laboratorium, koszty transportu nie będą zwracane.

Poprawiona Usługa zostanie dostarczona do Drogerii Natura, w której nastąpiła sprzedaż.

16. Zaleca się, aby na potrzeby prowadzenia postępowania reklamacyjnego, do reklamowanej Usługi dołączyć otrzymaną przez Klienta przy odbiorze Usługi specyfikację sprzedaży. Laboratorium wyjaśnia, że dołączenie takiego dokumentu może ułatwić lub przyspieszyć rozpatrzenie reklamacji, przy czym dołączenie dokumentu nie jest warunkiem przyjęcia reklamacji do rozpatrzenia.

17. Z uwagi na to, że po odebraniu przez Klienta Usługi wszystkie przesłane przez Klienta pliki (fotografie) są niezwłocznie usuwane z systemu Laboratorium, zaleca się, aby do reklamowanej Usługi Klient dołączył nośnik cyfrowy zawierający pliki (fotografie), w oparciu o które wykonano Usługę. Laboratorium wyjaśnia, że dołączenie tych materiałów nie stanowi warunku przyjęcia reklamacji, jednak może ułatwić procedurę rozpatrywania reklamacji lub wręcz uczynić możliwym zadośćuczynienie żądaniom Klienta (np. w razie żądania przez Klienta wymiany Usługi na nową).

18. Do reklamowanej Usługi Klient powinien dołączyć pisemną informację zawierającą: datę i miejsce jej sporządzenia; imię, nazwisko, adres oraz (opcjonalnie) numer telefonu i adres e-mail Klienta; rodzaj reklamowanej Usługi, datę jej nabycia, datę stwierdzenia wady Usługi, opis rodzaju i charakteru stwierdzonej wady; żądanie, jakie Klient zgłasza w związku z reklamacją.

Informacji, o których mowa w punkcie wyżej, Klient powinien udzielić poprzez wypełnienie, podpisanie i wysłanie wraz z Usługą formularza dostępnego pod adresem: http://www.digital.net.pl/formularzreklamacyjny/formularz_reklamacyjny.pdf

19. Wszelkie inne reklamacje, niezwiązane z realizowaniem przez Klienta uprawnień z tytułu rękojmi z wady, mogą być zgłaszane pisemnie na adres Laboratorium: ul. Strzelecka 11, 47-230 Kędzierzyn – Koźle, telefonicznie pod numerem telefonu (077) 406-31-81 bądź w formie wiadomości elektronicznej przesłanej na adres e-mail: drogerienatura@cewe.pl. Laboratorium ustosunkuje się do zgłoszonej reklamacji bez nieuzasadnionej zwłoki (w formie wiadomości e-mail wysłanej na adres poczty elektronicznej Klienta, w formie pisemnej na adres Klienta bądź w trakcie rozmowy telefonicznej, jeśli charakter reklamacji pozwoli na niezwłoczne udzielenie odpowiedzi).

Odpowiedzialność

1. Laboratorium informuje, że może nastąpić czasowa przerwa lub zakłócenie w funkcjonowaniu serwisu, której powodem może być modyfikacja, modernizacja, rozbudowa lub konserwacja systemu teleinformatycznego lub oprogramowania Laboratorium jak również siła wyższa czy działania lub zaniechania osób trzecich (działania niezależne od Laboratorium). Klient zostanie o tym poinformowany drogą elektroniczną na podany przez Klienta adres e-mail.
2. W stosunku do Klienta będącego konsumentem Laboratorium ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wynikającą z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym z Kodeksu cywilnego. W szczególności Laboratorium będzie ponosić względem tego Klienta odpowiedzialność za szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania swojego

zobowiązania (w tym z niemożliwości lub utrudnienia w korzystaniu z serwisu, o których mowa w pkt 1), chyba że będzie to następstwem okoliczności, za które Laboratorium nie ponosi odpowiedzialności. Odpowiedzialność Laboratorium względem tego Klienta może posiadać również inne podstawy prawne, w tym oparte na odpowiedzialności za szkodę z czynu niedozwolonego (art. 415 i następne Kodeksu cywilnego) lub szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (art. 449(1) i następne Kodeksu cywilnego).

3. W stosunku do Klienta niebędącego konsumentem, Laboratorium może ponosić odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania (w tym za niemożliwość lub utrudnienia w korzystaniu z serwisu, o których mowa w pkt 1) wyłącznie w przypadku umyślnego wyrządzenia szkody i tylko w granicach strat rzeczywiście poniesionych przez Klienta. W szczególności Laboratorium nie odpowiada za szkody spowodowane korzystaniem przez tych Klienta z serwisu niezgodnie z przepisami prawa lub WRZ. W stosunkach z tymi Klientami wyłącznym źródłem zobowiązań Laboratorium może być WRZ, zamówienie złożone przez Klienta lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

Właściwość sądu i prawa, pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów.

1. W stosunku do Klientów będących konsumentami w sprawach nieuregulowanych w WRZ zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz inne odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Klient będący konsumentem posiada możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji oraz dochodzenia roszczeń od Laboratorium, w szczególności poprzez zwrócenie się:
 - a/ do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów z bezpłatnym wnioskiem o wystąpienie do sprzedawcy w sprawie ochrony praw i interesów Klienta (na zasadach wynikających z ustawy z 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów) albo
 - b/ do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej bezpłatnym, pisemnym wnioskiem o wszczęcie procedury mediacji zmierzającej do polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między konsumentem a sprzedawcą (na zasadach wynikających z ustawy z 15 grudnia 2000 roku o Inspekcji Handlowej).
3. Ewentualne spory pomiędzy Klientem będącym konsumentem a Laboratorium mogą być poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego według przepisów kodeksu postępowania cywilnego. Laboratorium wskazuje, że w zależności od charakteru sprawy uzasadniona może być właściwość miejscowa kilku różnych sądów powszechnych (według wyboru osoby wszczynającej postępowanie sądowe).
4. W odniesieniu do Klientów niebędących konsumentami w sprawach nieuregulowanych w WRZ zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, z wyłączeniem przepisów kodeksu cywilnego o rękojmi ustawowej. W stosunku do Klientów niebędących konsumentami wyłącza się odpowiedzialność Laboratorium za wady fizyczne i prawne Usługi. Do Klientów niebędących konsumentami nie stosuje się postanowień zawartych w części V pkt 1-17 oraz części VIII pkt 2-7 WRZ.

5. Dla wszelkich sporów Laboratorium z Klientem niebędącym konsumentem sądem właściwym jest polski sąd powszechny właściwy dla siedziby Laboratorium, a prawem właściwym dla Umowy i związanych z nią sporów jest prawo polskie.

Postanowienia dodatkowe.

Odstąpienie przez Klienta od umowy.

1. Usługa obejmuje rzecz nieprefabrykowaną, wyprodukowaną według specyfikacji Klienta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb. Z tego względu i na podstawie art. 38 pkt 3) ustawy z 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta Klientowi będącemu konsumentem nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej z Laboratorium bez podawania przyczyn tego odstąpienia. Nie uchybia to możliwości odstąpienia od umowy przez Klienta będącego konsumentem w innych, prawem dozwolonych przypadkach (np. w ramach rękojmi za wady).

Opóźnienie Laboratorium w wykonaniu Usługi

2. Jeżeli Laboratorium opóźnia się w wykonaniu Usługi, Klient może wyznaczyć Laboratorium dodatkowy termin na wydanie Usługi, a po bezskutecznym upływie tego terminu Klient może odstąpić od umowy zawartej z Laboratorium.
3. Jeżeli jednak uprawnienie do odstąpienia przez Klienta od umowy z Laboratorium zostanie zastrzeżone na wypadek niewykonania przez Laboratorium Usługi w terminie ściśle określonym, Klient może, w razie zwłoki Laboratorium, odstąpić od umowy bez wyznaczenia terminu dodatkowego. To samo dotyczy wypadku, gdy wykonanie Usługi przez Laboratorium po terminie nie miałyby dla Klienta znaczenia ze względu na właściwość Usługi albo ze względu na zamierzony przez Klienta cel umowy, wiadomy Laboratorium.
4. Jeżeli Laboratorium oświadczy Klientowi, że Usługi nie spełni, Klient może odstąpić od umowy bez wyznaczenia terminu dodatkowego, także jeszcze przed nadejściem oznaczonego terminu wykonania Usługi.
5. W razie odstąpienia od umowy, jest ona uważana za niezawartą, a Klient jest uprawniony do żądania od Laboratorium niezwłocznego zwrotu wszystkiego, co świadczył w wykonaniu umowy zawartej z Laboratorium oraz do żądania naprawienia (na zasadach ogólnych) szkody wynikłej z niewykonania przez Laboratorium zobowiązań umownych. Klient ma przy tym obowiązek zwrócić Laboratorium wszystko, co otrzymał od Laboratorium na mocy umowy (Laboratorium ma obowiązek to przyjąć).

Zwłoka Klienta w odbiorze Usługi.

6. Jeżeli Klient dopuszcza się zwłoki w odbiorze Usługi Laboratorium może oddać Usługę na przechowanie na koszt i niebezpieczeństwo Klienta, po uprzednim poinformowaniu Klienta o możliwości oddania Usługi na przechowanie na jego koszt i niebezpieczeństwo a także o wysokości kosztów, jakie będą łączyć się z takim przechowaniem oraz o sposobie i miejscu odebrania Usługi przez Klienta. Poinformowanie Klienta nastąpi co najmniej na 30 dni przed oddaniem Usługi na przechowanie.
7. Jeżeli Klient dopuszcza się zwłoki w odbiorze Usługi Laboratorium jest również uprawnione do wezwania Klienta do odbioru Usługi, z wyznaczeniem Klientowi dodatkowego terminu co

najmniej 30 dni na dokonanie odbioru Usługi i zagrożeniem, że w razie bezskutecznego upływu tego terminu Laboratorium będzie uprawnione do odstąpienia od umowy z Klientem. Po bezskutecznym upływie tego terminu Laboratorium będzie (według swojego wyboru) uprawnione do żądania wykonania przez Klienta zobowiązania umownego oraz naprawienia szkody Laboratorium wynikłej ze zwłoki Klienta albo do odstąpienia od umowy z Klientem. W razie odstąpienia przez Laboratorium od umowy, Laboratorium niezwłocznie zwróci Klientowi wszystko, co otrzymało od Klienta na mocy umowy (a Klient obowiązany będzie to przyjąć). Laboratorium będzie uprawnione do żądania od Klienta zwrotu tego, co świadczyło w wykonaniu umowy oraz naprawienia szkody wynikłej z niewykonania przez Klienta zobowiązań umownych.

8. Jeżeli klient dopuszcza się zwłoki w odbiorze Usługi ponad 90 dni Laboratorium może powziąć decyzję o utylizacji Usługi.